

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУИТ



С.П. Вакуленко

04 июня 2018 г.

Кафедра «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные системы»

Автор Куликова Екатерина Борисовна, к.т.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис на железнодорожном транспорте

| | |
|--------------------------|---|
| Направление подготовки: | <u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u> |
| Профиль: | <u>Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Бакалавр</u> |
| Форма обучения: | <u>очно-заочная</u> |
| Год начала подготовки | <u>2018</u> |

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 30 сентября 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">Н.А. Клычева</p> | <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 2 27 сентября 2019 г. И.о. заведующего кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">С.П. Вакуленко</p> |
|---|---|

Москва 2018 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является профессиональная подготовка магистров в области логистике, по специальности «Логистика на транспорте», а также получение необходимых знаний в условиях функционирования ОАО «РЖД», его дочерних и зависимых обществ.

Основной целью изучения дисциплины «Сервис на транспорте» является формирование у обучающегося компетенций в области обслуживания пассажиров и грузовладельцев на железнодорожном транспорте в современных условиях, а также завоевание соответствующих сегментов рынка и получение стабильных и высоких доходов от перевозок

Задачами изучения дисциплины «Сервис на транспорте» являются изучение основ, аутсорсинга, взаимодействия железнодорожного с другими видами транспорта, грузоведения, управления перевозочными процессами, туризмом.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Сервис на железнодорожном транспорте" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. История техники и системы управления перевозочным процессом:

Знания: о многовариантности исторического процесса, многообразии культур и принципах их взаимодействия

Умения: обосновывать собственную позицию по отношению к поставленной проблеме, приводя исторические примеры и аргументы

Навыки: навыками самостоятельного осмысления и выработки суждений, основанных на интересе к отечественному и мировому историко-культурному наследию

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Организация пассажирских перевозок

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

| № п/п | Код и название компетенции | Ожидаемые результаты |
|-------|---|---|
| 1 | ПК-22 способностью к решению задач определения потребности в: развитии транспортной сети; подвижном составе с учетом организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса | <p>Знать и понимать: описание основных принципов и задач транспортного сервиса; функционирования сервис-центров на вокзалах и станциях.</p> <p>Уметь: разработать план работы сервис-центра на вокзалах и станциях; применять на практике расчёт технических и технологических параметров перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и пассажиров в смешанных перевозках.</p> <p>Владеть: способностью организовать взаимодействие железнодорожного транспорта общего и необщего пользования, транспортно-экспедиторских компаний, логистических центров и операторов подвижного состава на железнодорожном транспорте.</p> |
| 2 | ПК-23 способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса | <p>Знать и понимать: описание принципов функционирования сервисного обслуживания в грузовых и пассажирских перевозках</p> <p>Уметь: оценить параметры перевозки пассажиров в пассажирских поездах дальнего и пригородного сообщения.</p> <p>Владеть: способностью организовать функционирование сервисное обслуживание в пассажирском сообщении.</p> |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетных единиц (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

| Вид учебной работы | Количество часов | |
|--|-------------------------|-------------|
| | Всего по учебному плану | Семестр 8 |
| Контактная работа | 32 | 32,15 |
| Аудиторные занятия (всего): | 32 | 32 |
| В том числе: | | |
| лекции (Л) | 16 | 16 |
| практические (ПЗ) и семинарские (С) | 16 | 16 |
| Самостоятельная работа (всего) | 40 | 40 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы: | 72 | 72 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.: | 2.0 | 2.0 |
| Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля) | ПК1, ПК2 | ПК1, ПК2 |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет) | ЗаО | ЗаО |

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины | Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|---|---|----|------|-----|----|-------|---|
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | СР | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 8 | Раздел 1 Общие положения | 10 | | | | 4 | 14 | |
| 2 | 8 | Тема 1.1 Значение сервисного обслуживания в транспортной логистике | 6 | | | | 2 | 8 | |
| 3 | 8 | Тема 1.2 Основы сервисологии. Основные понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги в транспортной логистике. | 4 | | | | 2 | 6 | |
| 4 | 8 | Раздел 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ | 4/4 | | 12/2 | | 10 | 26/6 | |
| 5 | 8 | Тема 2.1 Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах | 4/4 | | 12/2 | | 10 | 26/6 | |
| 6 | 8 | Раздел 2.1.5 ПК-1 | | | | | | 0 | ПК1, контрольная работа по разделам 1, 2 |
| 7 | 8 | Раздел 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ | 2 | | 4/4 | | 26 | 32/4 | |
| 8 | 8 | Тема 3.1 Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры | 1 | | 4/4 | | | 5/4 | |
| 9 | 8 | Тема 3.2 Транспортные услуги в туризме | 1 | | | | 26 | 27 | |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины | Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме | | | | | | Всего | Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации |
|----------|---------|--|---|----|------|-----|----|-------|---|---|
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | СР | Всего | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 10 | 8 | Раздел 3.2.2 ПК-2 | | | | | | 0 | ПК2, контрольная работа по разделу 3 | |
| 11 | 8 | Раздел 4 Дифференцируемый зачет | | | | | | 0 | ЗаО | |
| 12 | | Всего: | 16/4 | | 16/6 | | 40 | 72/10 | | |

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 ак. ч.

| № п/п | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины | Наименование занятий | Всего часов/ из них часов в интерактивной форме |
|--------|------------|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 8 | РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах | Сравнение категорий специализированных грузовых поездов, выявление преимуществ и недостатков поездов каждой категории для различных логистических систем | 6 / 2 |
| 2 | 8 | РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах | Сравнение технологий формирования специализированных поездов различных категорий. Отработка навыков выбора рациональной технологии перевозки с учетом требований логистики. | 6 |
| 3 | 8 | РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема: Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования и на объектах пассажирской инфраструктуры | Отработка навыков формирования сервисных услуг, обладающих параметрами и характеристиками, которые востребованы в логистических системах. | 4 / 4 |
| ВСЕГО: | | | | 16 / 6 |

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Организация логистического сервиса» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и на 60 % являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 40 % с использованием интерактивных (диалоговых) технологий.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объёме 18 часов. Остальная часть практического курса (12 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций; технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы (72 часа) относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 3 раздела, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины | Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы | Всего часов |
|--------|------------|--|---|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 8 | РАЗДЕЛ 1 Общие положения | Значение сервисного обслуживания в транспортной логистике | 2 |
| 2 | 8 | РАЗДЕЛ 1 Общие положения | Основы сервисологии. Основные понятия сервисного обслуживания, транспортного продукта, товара и услуги в транспортной логистике. | 2 |
| 3 | 8 | РАЗДЕЛ 2 СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 1: Категории специализированных грузовых поездов. Использование различных категорий в логистических транспортных системах | 1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям ПЗ 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ | 10 |
| 4 | 8 | РАЗДЕЛ 3 СЕРВИС В ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ Тема 2: Транспортные услуги в туризме | 1) Изучение материала изложенного на лекции; 2) Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка к тестированию для прохождения РИТМ | 26 |
| ВСЕГО: | | | | 40 |

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

| № п/п | Наименование | Автор (ы) | Год и место издания Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|---|--|--|--|
| 1 | Сервис на транспорте. Часть I Сервис в пассажирских перевозках (В примерах и задачах) | Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. | // М.:МИИТ, 2005., 2005 | Все разделы |
| 2 | Сервис на транспорте. Часть II Сервис в грузовых перевозках (в примерах и задачах) | Киселёв А.Н., Копылова Е.В. | М.:МИИТ, 2008. – 66 с, 2008 | Все разделы |
| 3 | Сервис на транспорте (железнодорожном) | Копылова Е.В., Куликова Е.Б. | М.:МИИТ, 2009, 2009 | Все разделы |
| 4 | Логистика производства: теория и практика : учебник для магистров | В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев ; под ред. Б. А. Аникина | М. : Юрайт, 2014. - 454 с. НТБ МИИТ:, 2014 | Разделы 1-3, стр.30-153 |

7.2. Дополнительная литература

| № п/п | Наименование | Автор (ы) | Год и место издания Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|--|--|--|--|
| 5 | Сервис на транспорте (железнодорожном) | Иловайский Н.Д., Киселёв А.Н. | М.: Маршрут, 2003, 2003 | Все разделы |
| 6 | Организация работы сервис-центра на вокзале | Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. | М.:МИИТ, 2003, 2003 | Все разделы |
| 7 | Логистика : Учебник | А.М.Гаджинский | М. : Информ.-внедренч. центр "Маркетинг", 2000. - 375 с, 0 | 1 – 3, стр . 1-171, стр. 301-553с |
| 8 | Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов | С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова | М.: МГУПС (МИИТ), 2015, 2015 | Все разделы |
| 9 | Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении | Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова | М.: МГУПС (МИИТ), 2014, 2014 | Все разделы |
| 10 | Мультимодальные пассажирские перевозки с участием АО «ФПК» | С.П. Вакуленко, А.В. Колин, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова | М.: МГУПС (МИИТ), 2015, 2015 | Все разделы |
| 11 | Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских устройств на железнодорожных линиях | С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова | М.: МГУПС (МИИТ), 2013, 2013 | Все разделы |

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.miit.ru/>
<http://www.fepo.ru/>
<http://www.edu.ru/>
<http://www.fgosvpo.ru/>
<http://www.rzd.ru>

Облачный сервис кафедры «Транспортный бизнес» (доступ предоставляется группе в целом или каждому студенту индивидуально)

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

программный пакет MS Office

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудио-визуальный комплекс, сплиттер, проектор, экран для проектора, маркерная доска, 2 LCD плазмы (телевизора), унифицированное мультимедийное антивандальное рабочее место преподавателя, управляющий ПЭВМ.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими магистром основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих магистров.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а

следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке магистра важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ надежности подвижного состава, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому учащемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.